

## Conditions Générales d'Utilisation

### 1 PREAMBULE ET DEFINITIONS

Le site [www.clearbus.fr](http://www.clearbus.fr) (ci-après le « Site ») est propriété de la société ClearBUS, opérateur de services d'envoi et de réception à valeur probante de tous documents numériques. ClearBUS propose ses services via le réseau Internet. « ClearBUS » est une marque déposée auprès de l'INPI.

Nous nommons « Utilisateur », toute personne naviguant sur le Site ou utilisant les services ClearBUS.

ClearBUS connaît trois catégories d'Utilisateurs, personnes physiques ou personnes morales : les utilisateurs abonnés, les utilisateurs destinataires inscrits et les utilisateurs occasionnels (ou « invités »). Les modalités d'inscription ou d'identification des Utilisateurs sont précisées à l'article 3 des Conditions Générales de Ventas.

### 2 SERVICE DE RECOMMANDE ELECTRONIQUE

Parmi les différents niveaux de service proposés, ClearBUS supporte un Service de Recommandé Electronique conçu en regard des exigences du règlement européen eIDAS pour les Lettres Recommandées Electroniques (LRE).

Ce règlement est applicable en France.

### 3 UTILISATION DES SERVICES

L'Utilisateur dispose d'un ensemble de notices détaillées et illustrées, facilitant l'utilisation des Services proposés par ClearBUS.

Cette documentation est publiquement accessible dans le menu « Assistance » du site ClearBUS, ou directement via l'URL <https://www.clearbus.fr/notices>.

Les notices sont régulièrement tenues à jour des fonctionnalités supportées par les logiciels développés et opérés par ClearBUS.

### 4 GARANTIES ET RESPONSABILITES

Bien que déployant de nombreuses mesures préventives et protectrices contre la survenue de nombreux types de défaillances, ClearBUS décline toute responsabilité :

- pour toute interruption du Site ;
- pour toute survenance de bogues ;
- pour tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le site ;
- si un des liens hypertexte référencés sur le Site venait à fournir un contenu contraire à la bienséance et aux lois en vigueur ;
- et plus généralement de tout dommage direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de données ou tout autre perte de biens incorporels pouvant survenir à raison de l'accès de quiconque au site ou de l'impossibilité d'y accéder ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

Les utilisateurs du Site déclarent connaître et comprendre internet et ses limites et notamment ses caractéristiques fonctionnelles et performances techniques, les risques

d'interruption, les temps de réponses pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion sur le réseau.

### 5 OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Les obligations des utilisateurs relatives à l'utilisation des services ClearBUS sont décrites ci-après dans la partie CGV.

Cependant le contexte dans lequel l'émetteur d'un courrier met en œuvre ce service l'implique sur plusieurs points :

- La connaissance fiable des coordonnées du destinataire, qu'il fournit à l'opérateur
- La détention du consentement à recevoir ses LRE si le destinataire est non professionnel.

Hormis les obligations légales qui lui sont faites, ClearBUS n'offre pas de fonctionnalité de conservation des courriers des utilisateurs ; ainsi tant l'émetteur que le destinataire doivent assumer la conservation des courriers émis ou reçus dans leurs espaces de travail respectifs.

L'émetteur doit de plus s'assurer de la conservation des preuves de transaction que lui délivre ClearBUS.

### 6 DONNEES PERSONNELLES

L'Utilisateur est informé que, conformément à la loi du 20 juin 2018 dite loi « RGPD » prise en application du Règlement Européen, il dispose notamment des droits suivants :

- Le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet de traitements autres que ceux annoncés aux présentes auxquels il a consenti ;
- Le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données collectées fassent l'objet d'un traitement commercial actuel ou futur par le responsable du traitement ;
- Sous réserve de justifier de son identité, le droit de s'informer sur les traitements auxquels ses données à caractère personnel donnent lieu ;
- Le droit d'obtenir des informations relatives aux traitements concernant les données à caractère personnel gérées par ClearBUS et toutes informations permettant de connaître et, au besoin, contester la logique qui préside aux traitements des dites données. L'Utilisateur, pour ce faire, doit justifier de son identité ;
- Sous réserve également de la justification de son identité, le droit d'obtenir copie des données à caractère personnel le concernant, ainsi qu'un droit de rectification, de mise à jour ou de suppression de tout ou partie des dites données.

Sur le plan de la licéité des traitements entreprise par ClearBUS, hors le consentement du propriétaire de certaines données, le cas particulier du Courrier Postal, et notamment de la Lettre Recommandée Electronique est reconnu comme répondant à la poursuite légitime de l'intérêt du destinataire du courrier, conformément à l'Art. 6 (1) b à f.

Pour toute question ou demande relative à la protection des données et, plus généralement, à la vie privée, l'Utilisateur se rapprochera du Service en charge de ce sujet chez ClearBUS, en transmettant sa demande à l'adresse suivante : [rgpd@clearbus.fr](mailto:rgpd@clearbus.fr).

Le document de mise conformité de ClearBUS relativement au RGPD est disponible en ligne sur le site internet [www.clearbus.fr](http://www.clearbus.fr).

En conformité avec le RGPD, ClearBUS a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO). Cette désignation a fait l'objet d'une notification auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le DPO ClearBUS est notamment en charge du contrôle des traitements portant sur des données nominatives, et s'assure qu'ils ont fait l'objet d'une inscription au registre des traitements établi par l'entreprise. Ce registre peut être communiqué à toute personne en faisant la demande, à l'adresse suivante : [rgpd@clearbus.fr](mailto:rgpd@clearbus.fr).

## 7 COOKIES

L'Utilisateur est informé que le Site met en œuvre un procédé automatique de traçage ou cookie, auquel il peut faire obstacle, en s'appuyant sur les messages que lui présente à ce sujet, son interface utilisateur.

Certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement de l'Espace Utilisateur des personnes ayant le statut inscrit ou abonné, lorsqu'elles sont connectées à cet Espace.

Le Site ne conserve pas les données collectées par un cookie au-delà du temps de connexion.

## 8 SECURITE

ClearBUS porte toute sa vigilance dans la protection des données personnelles de l'Utilisateur contre toute forme de dommage, perte, détournement, intrusion, divulgation, altération ou destruction.

Ces mesures sont mises au niveau des exigences légales imposées aux Prestataires de Service de Confiance, notamment en regard d'une conservation pluriannuelle obligatoire des Données constituant des preuves d'opération de Lettre Recommandée Electronique, pendant 7 ans.

Cette vigilance s'effectue :

- par la protection des informations de compte par un mot de passe personnel à l'Utilisateur ;
- par l'utilisation des moyens de cryptographie dans la transmission des données (SSL) ;
- par un engagement de stricte confidentialité du personnel de ClearBUS qui auraient accès aux données personnelles de l'Utilisateur ;
- par des sauvegardes des données sur le Site.

## 9 PROPRIETE INTELLECTUELLE

La mise en page, la structure et les éléments graphiques du Site sont la propriété de ClearBUS et sont soumis aux lois régissant la Propriété intellectuelle.

L'utilisation du Site ne confère aucun droit à l'Utilisateur. Ces droits restent la propriété exclusive de ClearBUS et de ses partenaires.

Ainsi, tous les textes, données, logos, images, marques (sans que cette liste soit exhaustive) reproduits sur le Site sont réservés et protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle, notamment droits d'auteurs, droit des marques, toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon sanctionnable par ledit Code.

En conséquence, l'Utilisateur ne peut en aucun cas et d'aucune manière, reproduire, représenter, diffuser, commercialiser, concéder tout ou partie de l'un quelconque des éléments reproduits sur le Site et tout ou partie du site en général, sans l'accord préalable et exprès de ClearBUS. Toute utilisation illicite de tout ou partie du Site pourra donner lieu à des poursuites.

## 10 MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION

L'administrateur du Site se réserve le droit de modifier les Conditions d'utilisation à tout moment et sans préavis. Les Utilisateurs seront automatiquement liés par ces modifications pendant l'utilisation du Site et devront donc périodiquement vérifier si leur utilisation du Site est conforme aux conditions d'utilisations.

## 11 LOI APPLICABLE ET INDEPENDANCE DES CLAUSES

L'exploitation du Site est soumise au Droit Français.

Relativement au Recommandé Electronique les dispositions de l'Art L.100 du CPCE s'appliquent.

En cas de contestation concernant les présentes conditions générales d'utilisation ou le contenu du Site, tout litige éventuel sera soumis à la compétence des tribunaux français.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions devaient être tenues pour invalides, les autres stipulations conserveraient leur pleine validité sauf si elles présentaient un caractère indissociable avec la disposition invalidée.

## Conditions Générales de Vente

### 1 OBJET

ClearBUS propose un Service d'envoi et de réception à valeur probante de tous documents numériques (ci-après le « Service »). Pour bénéficier du Service, l'Utilisateur doit s'identifier en ligne sur le site <http://www.clearbus.fr> (ci-après le « Site »).

Les présentes Conditions de Vente ont pour objet de régir les relations entre ClearBUS et l'Utilisateur souhaitant accéder à ce Service à partir du Site. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserves, en complément des Conditions Générales d'Utilisation, à l'ensemble des prestations fournies par ClearBUS.

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa demande de service des présentes Conditions de Vente lesquelles s'ajoutent aux Conditions Générales d'Utilisation et forment ainsi le Contrat liant ClearBUS et l'Utilisateur.

Les services opérés par ClearBUS permettent à l'Utilisateur, en fonction du contexte où il se place, de s'inscrire, de s'abonner, d'émettre ou de recevoir des courriers, ou de gérer sons Espace Utilisateur.

Pour ce faire, l'Utilisateur déclare :

- avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions de Vente ; l'Utilisateur Abonné peut être mineur à la condition que l'inscription comme l'utilisation du Service soient effectuées sous la responsabilité et le contrôle du ou des titulaires de l'autorité parentale.
- - l'exactitude des informations fournies aux différents services de ClearBUS, notamment l'exactitude quant aux données d'identification personnelle, l'Utilisateur s'engageant à ne pas usurper l'identité d'un tiers dans le cadre de l'utilisation du Service ;
- - utiliser les services ClearBUS dans le respect des règles nationales comme internationales notamment au regard du contenu des messages.

L'Utilisateur est informé sur le Site des caractéristiques essentielles du Service. Il détermine sous sa seule responsabilité sa demande et ses choix quant aux prestations sélectionnées.

ClearBUS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions de Vente.

### 2 TERRITORIALITE

Le Service Postal Numérique ClearBUS s'inscrit dans le cadre du règlement européen eIDAS (RE 910/2014), régissant l'identification électronique des utilisateurs entrant dans ce cadre. Cependant cible prioritairement le cadre légal d'application de la réglementation française. Les textes de références sont ainsi :

- L'Art L.100 du CPCE
- Le Décret d'application 2018-347

Le Service proposé par ClearBUS peut être contracté via internet ou par tout autre moyen accepté par ClearBUS. Toute personne domiciliée en France ou pouvant y élire domicile peut utiliser les services ClearBUS.

### 3 CATEGORIES D'UTILISATEURS

CLEARBUS connaît trois catégories d'Utilisateurs, pour des personnes physiques agissant pour leur propre compte ; ou bien agissant pour le compte de personnes morales auxquelles elles sont liées : Les utilisateurs **abonnés**, les utilisateurs destinataires **inscrits** et les utilisateurs **occasionnels** (appelés également « Invités »).

#### Utilisateurs abonnés

Les utilisateurs abonnés, souhaitant bénéficier du niveau de service « qualifié » se sont identifiés avec un processus garantissant à un niveau élevé leur identité lors d'une inscription en ligne directement sur le site [www.clearbus.fr](http://www.clearbus.fr) ou par tout autre moyen mis à leur disposition par la société ClearBUS, en conformité avec les exigences légales. Les utilisateurs abonnés bénéficient d'une boîte aux lettres permanente dans le système ClearBUS et disposent du droit d'émettre des courriers en plus de la faculté d'en recevoir. Le tarif des abonnements est précisé soit sur le site ClearBUS soit dans un document de clauses particulières, précisant les modalités d'abondement de leurs droits en mode prépayé, de façon automatique et récurrente ou de façon occasionnelle, par bon de commande.

#### Utilisateurs inscrits

Les utilisateurs destinataires inscrits, s'ils veulent accéder au niveau de service « qualifié » se sont identifiés avec un processus garantissant à un niveau substantiel leur identité lors d'une inscription en ligne directement sur le Site ou par tout autre moyen mis à leur disposition par la société ClearBUS. Les utilisateurs destinataires inscrits bénéficient d'une boîte aux lettres permanente dans le système ClearBUS leur permettant de recevoir du courrier. L'utilisation de la fonction de réception de courrier est gratuite. ClearBUS se réserve le droit de supprimer la boîte aux lettres d'un utilisateur destinataire inscrit qui n'aurait pas reçu de courrier d'un tiers pendant une période de douze mois consécutifs.

#### Utilisateurs occasionnels (invités)

Les utilisateurs occasionnels sont les destinataires d'un courrier numérique confié à ClearBUS et qui ne souhaitent pas être inscrits de façon permanente. Ils s'identifient pour le retrait de leur courrier avec un processus garantissant à un niveau substantiel leur identité, pour accéder au niveau de service « qualifié » et peuvent ainsi accéder à un espace temporaire d'ouverture du courrier. Cet espace temporaire est supprimé après le retrait du courrier. Aucune donnée personnelle, fournie par l'utilisateur occasionnel et utilisée lors de l'identification n'est conservée par ClearBUS.

### 4 LE SERVICE PROPOSE PAR CLEARBUS

Le Service proposé par ClearBUS est présenté sur le Site. Les utilisateurs abonnés se sont identifiés comme tels auprès de la société ClearBUS soit grâce au Site soit par une société partenaire. Les utilisateurs abonnés disposent d'une boîte aux lettres permanente dans le système ClearBUS

#### 4.1 Politique Générale du Service

Le document téléchargeable  
[https://www.clearbus.fr/Telechargement/PRE\\_Clearbus\\_1.3\\_6.1.4.1.38116.2.1.1.1.pdf](https://www.clearbus.fr/Telechargement/PRE_Clearbus_1.3_6.1.4.1.38116.2.1.1.1.pdf)  
détaille l'ensemble des principes présentés ci-après.

#### 4.2 Expédition des courriers

L'utilisateur dispose de fonctionnalités d'envoi de courrier à partir de l'application « CLIC » ou de l'application « WEBCLIC » ou de toute autre application intégrant un connecteur agréé par ClearBUS avec le serveur postal numérique de ClearBUS. Lorsqu'il est connecté à son Espace Utilisateur Il peut envoyer un courrier composé de tous type de documents numériques avec autant de pièces jointes qu'il le souhaite. Le courrier peut être posté pour tout destinataire de son choix en France. Le courrier peut être envoyé sous forme simple, recommandée ou tout autre niveau de service décrit sur le Site ou dans des conditions particulières.

S'il s'agit d'un courrier recommandé, la demande d'envoi est confirmée par un des moyens d'authentification que peut choisir l'abonné : présentation de son certificat, utilisation d'un TOTP, réception d'un code vocal, ...

Le courrier est scellé électroniquement à l'aide d'une signature électronique générée à partir d'un cachet serveur, sous le contrôle de ClearBUS, délivré par une autorité de certification reconnue par l'Agence de Sécurité des Systèmes d'Information.

Le scellement du courrier consiste à générer une empreinte constitué d'un code binaire particulier permettant de garantir l'intégrité des données.

L'application génère ensuite une enveloppe numérique qui contient l'identité de l'expéditeur, l'identité et l'adresse du destinataire, un titre, des métadonnées, le courrier proprement dite et l'empreinte générée par l'algorithme de hachage. L'enveloppe et son contenu sont transférés de façon cryptée au serveur de ClearBUS. Le serveur ajoute sur l'enveloppe un cachet avec la date d'envoi grâce à un système d'horodatage électronique conforme au règlement européen eIDAS et aux spécifications de l'ETSI EN 319 421.

Le système ClearBUS mettra en œuvre un ensemble de moyens pour délivrer le courrier au destinataire :

- Si le destinataire n'est pas déjà abonné à ClearBUS ou s'il a paramétré une demande de notification, ClearBUS mettra en œuvre divers moyens (e-mail, SMS, message téléphonique, courrier postal) pour notifier au destinataire la présence d'un courrier. Le destinataire a seul le pouvoir de relever son courrier numérique.
- De façon optionnelle pour l'expéditeur et sous réserve de validité du format du courrier, si au bout d'un certain délai le courrier numérique n'a pas été relevé par le destinataire, celui-ci sera imprimé, mis sous pli et envoyé par un service postal physique.
- Si, dans un délai de quinze jours après l'envoi le destinataire n'a pas relevé son courrier sous forme numérique, l'accès au pli sera supprimé du serveur. L'enveloppe est conservée à titre de preuve (voir paragraphe 4.3).

#### 4.3 Réception des courriers

Si le destinataire est abonné ClearBUS ou destinataire inscrit auprès de ClearBUS, il possède une boîte aux lettres ClearBUS sur le serveur de gestion du courrier. Cette boîte aux lettres est accessible par le destinataire à partir de l'application « CLIC » ou de l'application « WEBCLIC » ou de toute autre application intégrant un connecteur agréé par ClearBUS avec le serveur postal numérique de ClearBUS. Selon le paramétrage de son espace personnel, le destinataire peut être notifié de l'arrivée d'un courrier.

Si le destinataire n'est pas abonné ou destinataire inscrit auprès de ClearBUS, un espace temporaire sera créé pour son courrier sur le serveur ClearBUS. Dans la mesure du possible, ClearBUS le notifiera par un moyen adapté de la réception d'un courrier numérique et l'invitera à se rendre sur le Site pour télécharger une application « CLIC » ou pour

utiliser l'application « WEBCLIC ». Le destinataire pourra retirer son courrier en usage unique (en mode « invité ») il pourra par la suite s'inscrire pour la réception des prochains courriers.

Le destinataire pourra retirer son courrier grâce à l'application « CLIC » ou à l'application « WEBCLIC » ou à toute autre application intégrant un connecteur agréé par ClearBUS avec le serveur postal numérique de ClearBUS. S'il a choisi un usage unique (en mode « invité »), il lui sera demandé de confirmer son identité au travers d'un processus qui la garantisse à un niveau substantiel, et son adresse sera vérifiée avant délivrance du courrier, sans considération relative à la relève antérieure d'un autre courrier.

Dans le cas d'un courrier recommandé ; et après s'être identifié, le destinataire peut le refuser ou l'accepter. S'il l'accepte, sa demande doit être authentifiée, à l'aide d'un des moyens de niveau substantiels disponibles (présentation d'un certificat, FranceConnect, réception d'un message vocal...). Si l'utilisateur est inscrit ou abonné, son identité est déterminée par connexion à la Boîte Postale Virtuelle qui lui a été attribuée lors de son enregistrement aux services (Inscription ou Abonnement) dans laquelle le pli a été directement distribué ; il devra cependant confirmer son opération en s'authentifiant en ligne avec un des moyens disponibles.

L'authentification de l'utilisateur dûment identifié pour relever son pli recommandé vaut signature électronique de sa remise.

Si le recommandé a été émis avec demande d'accusé de réception, cette action d'authentification de la relève déclenche l'envoi de l'accusé de réception à l'expéditeur.

Lors de la remise du courrier au destinataire, le serveur ajoute sur l'enveloppe un cachet avec la date de retrait grâce à un système d'horodatage électronique conforme au règlement européen eIDAS et aux spécifications de l'ETSI EN 319 421.

Après remise du courrier à son destinataire, celui-ci est supprimé du serveur. L'enveloppe est conservée à titre de preuve (voir paragraphe 4.3).

Dans les cas où ClearBUS ne parvient pas à notifier électroniquement le courrier au destinataire, une alerte est signalée à l'émetteur ; si l'option a été sélectionnée par l'expéditeur, ClearBUS imprimera le document (sous réserve qu'il soit imprimable) et l'enverra par tous moyens disponibles à ce jour au destinataire (sous réserve que le destinataire soit joignable et que l'adresse soit exacte).

#### 4.4 Génération de preuve

L'objectif du service de courrier numérique postal à valeur probante est de pouvoir permettre à ses utilisateurs de prouver la réalité et la date d'un échange de courrier. A cet effet, ClearBUS conserve pendant la durée définie par la réglementation, après suppression du courrier en ligne, une copie de l'enveloppe numérique.

L'enveloppe numérique contient en particulier l'identification de l'émetteur et du destinataire, l'adresse du destinataire, la date d'expédition du courrier, la date de retrait du courrier, et la signature électronique de l'ensemble.

La demande d'une preuve sous forme de copie de données de l'enveloppe peut être faite par tout abonné ou destinataire inscrit pour les courriers qu'il a émis ou qu'il a reçu. Cette demande est faite à partir de l'Espace Abonné accessible sur le Site, ou sur demande à [support@clearbus.fr](mailto:support@clearbus.fr)

Un utilitaire de vérification d'intégrité est téléchargeable sur le Site Il permet de comparer un document et l'empreinte générée par l'algorithme de hachage disponible dans une enveloppe numérique.

Conformément au Décret n° 2018-347 du 9 mai 2018 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée électronique, si le niveau de service est « recommandé », le contenu du pli est également conservé avec l'enveloppe numérique.

## 5 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

### 5.1 Pré requis : Equipement informatique nécessaire à l'accès au Service

L'utilisation du Service peut être réalisée grâce à l'installation d'une application informatique « CLIC » sur l'ordinateur de l'utilisateur. L'ordinateur doit être équipé d'un système d'exploitation compatible avec cette application (voir les indications sur [www.clearbus.fr](http://www.clearbus.fr)). L'ordinateur doit être relié à Internet. Le téléchargement et l'installation de l'application CLIC peuvent être réalisés à partir du Site.

L'utilisation du Service est également disponible à directement partir du Site (application « WEBCLIC ») soit en mode invité soit dans l'espace privé d'un utilisateur inscrit ou abonné.

Si l'utilisateur a des questions, il peut s'adresser à l'Assistance gratuite en ligne dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes.

En tout état de cause, l'utilisateur reste responsable de son environnement informatique et de la compatibilité de son matériel avec le Service ClearBUS.

### 5.2 Contenu des messages

L'utilisateur s'engage à ne pas envoyer via ClearBUS en vue du service postal numérique des messages dont le contenu serait contraire à l'ordre public et à la bienséance ou qui porterait atteinte à la moralité d'un tiers. Il s'engage à ne pas envoyer de messages contenant des virus informatiques ou tout autre programme dont la finalité serait d'endommager ou de détruire des appareils informatiques, des systèmes ou des logiciels. L'utilisateur devra répondre de toute atteinte portée à la réputation de la société ou de tiers du fait du contenu des messages envoyés.

L'utilisateur déclare avoir tous les droits de propriété intellectuelle notamment quant au contenu ou à la forme des messages, ClearBUS ne pouvant être nullement inquiété à ce sujet.

### 5.3 Inscription et Compte

Pour accéder au Service :

- L'utilisateur abonné ou destinataire inscrit doit créer un compte à partir du Site. Suivant ses choix, il devra renseigner son profil et remplir le formulaire intitulé « Création du Compte » en renseignant en ligne des champs d'information et d'identification.
- L'utilisateur doit confirmer son identité et son adresse postale par la transmission de justificatifs valides (identité, domicile, K-bis, RIB...)
- La validation des données de l'utilisateur lors de son inscription initiale nécessite également de mettre en œuvre un des moyens d'identification indiqué dans son parcours (présentation d'un certificat, FranceConnect, face à face à distance...)

L'utilisateur abonné peut gérer l'accès de plusieurs personnes, liés contractuellement avec lui, considérés comme Abonnés Secondaires. Le nombre de personnes autorisées à utiliser l'abonnement dépend du type d'abonnement choisi. Pour chaque Abonné Secondaire, une identification préalable est réalisée par l'abonné titulaire (Abonné Principal), vérifiée par un Agent ClearBUS, et confirmée par un moyen d'identification propre au titulaire de cet abonnement secondaire.

L'Abonné Principal peut à tout moment suspendre le compte de l'Abonné Secondaire, ou le détacher de son abonnement, notamment en cas de modification du lien contractuel reliant ces utilisateurs.

L'utilisateur enregistré (Inscrit ou Abonné) dispose d'un moyen d'identification fourni par ClearBUS (Identifiant de Boîte Virtuelle) auquel il associe un mot de passe personnel.

L'utilisateur doit protéger et ne pas divulguer ces informations qui lui sont strictement personnelles.

## 6 COMPTE ABONNE

Dans le modèle économique ClearBUS, seul l'émetteur est sollicité financièrement. Ceci correspond au statut Abonné.

A un compte abonné correspond un crédit d'unités qui est débité au gré des courriers émis et en fonction du coût en unité(s) de chaque courrier. Le tableau de correspondance est disponible sur le site [www.clearbus.fr](http://www.clearbus.fr).

L'abonné peut choisir d'alimenter son compte soit de façon récurrente (échéances mensuelles) soit de façon occasionnelle (bons de commande ponctuels) ; ces deux modes restent compatibles entre eux.

Les factures correspondantes sont émises mensuellement pour les échéances mensuelles, soit dès signature du bon de commande lorsque ce mode est choisi. La facture peut comporter différents types de suppléments suivant les services demandés par l'utilisateur (remise de preuves, rematerialisations,...)

L'utilisateur abonné validant sa commande est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes Conditions de Vente, les prix, les prestations commandées.

Dès l'enregistrement de sa commande, ClearBUS lui adresse un accusé de réception par courriel. Cet accusé de réception rappelle la nature des prestations commandées et le montant facturé. Cet accusé de réception vaut acceptation de la commande par ClearBUS et valide la transaction.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'utilisateur abonné de la confirmation de la commande par ClearBUS et encaissement de l'intégralité du prix.

ClearBUS recommande à l'utilisateur abonné de conserver ces informations sur un document papier ou informatique.

Les données enregistrées par ClearBUS constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. L'archivage de ces données est effectué par ClearBUS sur un support fiable et durable de manière à correspondre aux exigences légales. L'utilisateur abonné peut accéder à ces données personnelles en se connectant sur l'Espace Abonnés.

L'utilisateur abonné accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande décrits ci-dessus valent preuve de la commande du Service et de leur date. En cas de conflit entre les données détenues par ClearBUS et tout autre document, il est expressément convenu que lesdites données feront foi entre les parties.

Il est expressément convenu que, sauf preuve de l'erreur manifeste que l'utilisateur abonné doit apporter, les données conservées dans le système d'information de ClearBUS ont force probante quant aux commandes qu'il a passées.

## 7 DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 221-28-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur abonné à titre particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter de sa souscription au Service. Toutefois ce droit de rétractation n'est plus applicable aux services dont l'exécution a commencé, avec le consentement exprès du consommateur, avant la fin du délai de 14 jours francs. Dans ce cas, l'Utilisateur est informé que, compte tenu de sa nature, l'exécution du Service fourni par ClearBUS commence dès l'envoi ou la réception par l'Utilisateur d'informations destinées à être expédiées, ou permettant la relève de courrier ce qui entraînera l'impossibilité pour lui d'utiliser son droit de rétractation.

## 8 PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement du prix du Service s'effectue, conformément aux tarifs communiqués à l'utilisateur au moment de l'enregistrement de sa commande par l'Utilisateur abonné. Ils s'entendent toutes taxes comprises (TVA française et autres taxes applicables).

L'Utilisateur abonné est informé que ClearBUS se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de vente des prestations. Le paiement sera effectué par prélèvement bancaire ; mensuel ou occasionnel, selon la procédure de paiement décrite au moment de l'enregistrement. A ce titre, l'Utilisateur abonné doit adresser à ClearBUS une autorisation de prélèvement dûment complétée ainsi qu'un relevé d'identité bancaire. Cette opération est réalisée lors de l'inscription en ligne de l'abonné.

Le moyen de paiement proposé sur le Site est sécurisé grâce :

- à la technologie de cryptage SSL (SECURE SOCKETS LAYER) 128 bits qui crypte l'information de la transmission ; le mode crypté SSL est en fonction lorsque l'une des icônes figure en bas du navigateur de l'Utilisateur ;
- aux fonctions de cryptage des navigateurs de L'Utilisateur ;
- la transaction est effectuée selon les normes de sécurité du secteur bancaire.

Toutes les prestations forfaitaires proposées par ClearBUS sont payables d'avance.

Le compte de l'utilisateur abonné ne sera disponible qu'après mise en place de l'autorisation de prélèvement. Il recevra un courrier numérique contenant sa facture dès que celui-ci aura été validé par les services de ClearBUS.

En cas de prélèvement rejeté par sa banque pour provision insuffisante, des frais de gestion seront facturés à l'Utilisateur abonné professionnel.

ClearBUS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'Utilisateur abonné, ou en cas d'incident de paiement.

Sous certaines conditions (aucun moyen de notification ou non-relève au bout d'un certain délai) le courrier confié peut être imprimé, mis sous pli et envoyé par voie postale classique au destinataire. Cette prestation est hors forfait d'abonnement. Elle est facturée en supplément au prix du forfait retenu. Les tarifs applicables à cette prestation sont présentés sur le Site dans l'onglet « TARIF ». Le coût de cette prestation est évalué sur une base mensuelle après consommation. Le paiement de cette prestation complémentaire est réalisé de façon mensuelle par prélèvement après facturation.

## 9 SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

L'Utilisateur peut utiliser les pages de support en ligne ou la FAQ qui répondent aux principaux problèmes rencontrés, concernant notamment la preuve, la fiabilité, la facturation ou le certificat numérique. Pour toute information sur le Service ou demande concernant une commande, l'Utilisateur pourra s'adresser au service clients de ClearBUS :

- soit sur le Site depuis la page d'accueil du Site en cliquant sur « Contact »,
- soit par courriel à l'adresse [support@clearbus.fr](mailto:support@clearbus.fr).
- soit par courrier postal ou numérique à l'adresse suivante: ClearBUS 75 rue Ampère, 38000 Grenoble
- soit par téléphone au 04 76 85 26 45 (selon tarification de l'opérateur) du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, hors jours fériés.

## 10 RESPONSABILITE

Les prestations de ClearBUS sont conformes à la législation française en vigueur. ClearBUS s'engage à mettre en œuvre tous ses moyens pour garantir la bonne exécution et la fiabilité du Service. ClearBUS ne saurait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'environnement technique des utilisateurs et notamment, les ordinateurs, logiciels, équipements réseaux et tout matériel utilisé pour accéder au Site et utiliser le Service. ClearBUS recommande à l'émetteur de conserver une copie des documents traités via le Service au moins jusqu'à réception par le Destinataire. La responsabilité de ClearBUS est limitée aux dommages directs, et ne pourra être recherchée que s'il est établi que ClearBUS a commis une faute lourde.

ClearBUS ne saurait être tenue responsable de la suspension de ses services en cas de force majeure, notamment en cas d'interruption du service lié au transport et au stockage des informations ou au système informatique de l'Utilisateur. ClearBUS décline toute responsabilité en cas d'interruption ou de défaillance des services d'EDF-GDF, de son hébergeur ou du réseau internet.

ClearBUS n'est pas responsable de la perte ou de la destruction de documents liées au dysfonctionnement des réseaux de communication. L'Utilisateur est tenu de prendre toute précaution et assurance pour garantir l'intégrité des documents confiés à ClearBUS.

## 11 CONFIDENTIALITE

En conformité avec le règlement RGPD, ClearBUS garantit la plus grande confidentialité des informations relatives au destinataire, à l'émetteur et au contenu des documents. ClearBUS garantit le secret de correspondance.

Les informations personnelles de l'Utilisateur et mises à disposition de ClearBUS (dont les coordonnées et courriers) ne sont communiquées à aucun organisme public ou privé ni à aucun particulier, sous réserve de ce qui suit.

Cependant ClearBUS est autorisé à les conserver en mémoire informatique et à les communiquer dans le respect de la Loi sur la Protection des Données à un tribunal ou toute autorité administrative compétente, voire à des tiers ou des sous-traitants pour des besoins de gestion.

Les données confidentielles sont conservées dans les serveurs sécurisés exploités à Grenoble sur 2 sites distants de quelques kilomètres (site principal GNB1 et site de secours GNB2). ClearBUS s'engage à ce que ce stockage reste nécessairement sur le territoire français.

ClearBUS décline toute responsabilité en cas de violation de confidentialité consécutive à une défaillance technique liée à un cas de force majeure indépendant de sa volonté.

L'Utilisateur accède à son Espace en saisissant son identifiant et son mot de passe. Ces codes personnels sont strictement confidentiels. Il appartient à l'Utilisateur de faire en sorte que la conservation et la saisie de ces codes soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences de sa divulgation ou de son utilisation par des tiers. A noter cependant que plusieurs traitements nécessitent d'authentifier l'Utilisateur, au-delà de son identification. ClearBUS se réserve le droit de procéder à tout instant au remplacement des mots de passe pour des raisons de sécurité.

Le droit d'accès et de rectification des données est dont dispose l'Utilisateur s'exerce dans le cadre de la réglementation RGPD, en suivant les schémas décrits dans la documentation associée. L'Utilisateur peut adresser toute réclamation ou demande d'information à [dpo@clearbus.fr](mailto:dpo@clearbus.fr).

Le domaine d'intervention de prestataires dans l'exécution du Service est limité à des fonctions techniques, ne traitant aucune donnée confidentielle.

## 12 RESILIATION ET SUSPENSION DU COMPTE

### 12.1 A l'initiative de ClearBUS

ClearBUS se réserve le droit de résilier ou de suspendre, de plein droit, un compte ouvert sur le Site sans droit à indemnisation, en cas de violation grave ou renouvelée d'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente. La résiliation d'un compte de particulier, sous un délai de 14 jours après notification, ou bien sans délai pour un compte professionnel peut être décidée par ClearBUS : en cas de retard de paiement prolongé, en cas d'incident de paiement qu'il soit ou non répété, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant dans les présentes Conditions Générales, lorsque ClearBUS soupçonne un client de frauder ou de tenter de frauder sur internet ou de violer la législation française, en cas de mauvaise foi du client arguant de dysfonctionnements de ClearBUS de difficultés de connexion à Internet ou à son Espace Client, de sa localisation géographique, de problèmes de messageries ou d'ordre personnel, etc. pour ne pas régler son abonnement et ses options.

ClearBUS se réserve également le droit de résilier ou de suspendre, de plein droit, sans préavis, le compte d'un client professionnel par courriel lorsque les activités commerciales ou professionnelles du client nuisent, ou pourraient nuire, de par leur nature ou leur exercice, à l'image de marque de ClearBUS.

Les comptes clients inactifs pendant douze (12) mois, c'est-à-dire pour lesquels aucune expédition n'aurait été effectuées ni aucune prestation facturée seront automatiquement et unilatéralement clôturés par ClearBUS.

### 12.2 A l'initiative de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier son compte à tout moment. Dans ce cas, il lui suffit d'envoyer à ClearBUS un courrier postal ou numérique. L'utilisateur peut également demander la résiliation de son abonnement directement sur le Site. La résiliation du compte prendra effet dans un délai de 15 jours suivant la réception du courrier par ClearBUS.

### 12.3 Modalités de résiliation de l'abonnement

L'Utilisateur opte pour un forfait mensuel parmi ceux disponibles, il doit le régler lors de son inscription. Un e-mail de courtoisie l'invite à créditer son compte en vue du renouvellement de son forfait. Tout forfait commencé est dû dans son intégralité. Si l'Utilisateur résilie son abonnement en cours de mois, il ne lui sera pas remboursé, quel que soit le nombre de prestations effectuées par ClearBUS pendant le mois concerné. L'Utilisateur peut changer de forfait en cours de mois et opter pour un forfait supérieur. S'il opte pour un forfait inférieur, il ne peut le faire qu'à la fin du forfait mensuel en cours. ClearBUS se réserve le droit de refuser des changements de forfaits répétés et intempestifs.

### 12.4 Maintien de la boîte aux lettres

L'Utilisateur abonné même s'il ne renouvelle pas son contrat d'abonnement peut conserver sa boîte aux lettres en qualité d'Utilisateur inscrit, et ce, sous les mêmes conditions qu'un utilisateur inscrit (cf Article 3 des présentes conditions)

## 13 REGLEMENT DES LITIGES - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi française. La langue du présent contrat est la langue française.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relève de la compétence du tribunal désigné selon les règles de procédure en vigueur en France lorsque le litige concerne un consommateur. Pour tout litige entre commerçants dans le cadre du présent contrat, il sera donné compétence aux tribunaux du ressort du siège social de ClearBUS.

En application de l'article R 616-1 du Code de la Consommation, le règlement des litiges, pour les utilisateurs particuliers, peut être soumis au Médiateur des Communication électroniques (AMCE) auquel adhère ClearBUS. Un formulaire en ligne <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur> permet de déclarer son différend au médiateur, après que les premiers échanges avec ClearBUS n'aient pas permis de trouver une solution.

L'utilisateur peut également se tourner vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>, à titre particulier (cf article L.616-2 du code de la consommation)